

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / Juridiikka

Susanna Partanen

UUDEN MAKSUPALVELULAIN AIHEUTTAMAT MUUTOKSET
SUORAVELOITUKSEN TOTEUTTAMISESSA

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / Julkishallinto

PARTANEN SUSANNA

Uuden maksupalvelulain aiheuttamat muutokset suoraveloituksen toteuttamisessa

Opinnäytetyö

32 sivua + 3 liitettä

Työn ohjaaja

Lehtori, Päivi Ollila

Toimeksiantaja

Nordea Pankki Suomi Oyj / 1579 Kouvola

Kesäkuu 2011

Avainsanat

suoraveloitus, pankki, SEPA, maksupalvelulaki, e-lasku

Euroopan unioni hyväksyi vuonna 2007 maksupalveludirektiivin, jossa annettiin ohjeet jäsenvaltioille lainkohtien tuomiseksi omaan lainsäädäntöönsä. Aikaa muutoksille annettiin marraskuuhun 2009 asti. Suomessa direktiivin pohjalta tehtiin maksupalvelulaki, joka tuli voimaan hieman myöhässä 1.5.2010. Maksupalvelulaki 30.4.2010/290 kumosi aiemman tilisiirtolain (821/1999). Direktiivi on osa tavoitetta, jossa Euroopan alueelle muodostetaan yhtenäinen maksualue. Tästä alueesta käytetään yleisesti lyhennettä SEPA eli Single Euro Payments Area. Maksupalvelulaki aiheuttaa muutoksia useissa maksamisen palveluissa, mutta tässä työssä on keskitytty sen aiheuttamiin muutoksiin suoraveloituksessa. Samalla on selvitetty vaihtoehtoisia maksutapoja korvaamaan kansallista suoraveloitusta, joka päättyy vuonna 2013. Yleisesti sähköisestä laskusta eli e-laskusta kaavailaan suoraveloituksen korvaajaa.

Kuluttajakäyttäytymisen tutkimiseksi toteutettiin kysely, johon tuli määräaikaan mennessä 282 vastausta. Tulosten mukaan suoraveloitus on suosittu laskunmaksutapa iäkkäämpien kuluttajien keskuudessa. Muutokset eivät kuitenkaan tule hankaloittamaan heidän maksukäyttäytymistään paljon, koska sähköisen pankkiasioinnin osuus myös tämän ikäryhmän keskuudessa on suuri. Palveluntarjoajien tavoitteena on, että nykyiset suoraveloituspalveluja käyttävät kuluttajat siirtyvät käyttämään sähköisiä palveluja. Tuotekehittelyn tuloksena palveluihin on tulossa myös palvelu sellaisille kuluttajille, joilla ei ole käytössä tietokonetta.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

PARTANEN SUSANNA

Changes in direct debit services caused by Payment Services Act 30.4.2010/290

Bachelor's Thesis

32 pages + 3 pages of appendices

Supervisor

Päivi Ollila, Senior Lecteur

Commissioned by

Nordea Bank of Finland Ltd / 1579 Kouvola

June 2011

Keywords

Direct Debit, SEPA, Bank, Payment Services Act

The European Union accepted a payment services directive, PSD, in 2007. That directive provided guidance to members of the Union to bring the law into their own legislation. Deadline for the changes was until November 2009. In Finland, the Payment Services Act was made based on the directive. That happened a half year after the deadline 1.5.2010. Payment Services Act 30.4.2010/290 overturned a previous Transfer Act (821/1999). The directive is a part of the ambition to create uniform payment area in Europe. This area is commonly called SEPA, which is formed from words Single Euro Payments Area.

Payment Services Act cause changes in many payment services, but this thesis has focused on its implications for direct debit. It has also clarified alternative payment methods to compensate the national direct debits, which expires in 2013. In general, electronic invoice, or e-bill is planned to be a compensatory service for direct debit.

Consumer behaviour has been carried out with an inquiry, which received 282 responses. The results told that a direct debit service is popular among older consumers. Changes will not cause big problems for them because the share of electronic banking among this age group is high.

The aim of payment service providers is that the current direct debit services will be changed to electronic services. All these changes have caused product development and there will be also a service to consumers who are not using a computer before the national direct debit expires.

SANASTOA

| | |
|---------------------------|--|
| BIC | Bank Identification Code, pankin elektroninen osoite, jolla pankki tunnistetaan kansainvälisessä maksuliikkeessä |
| E-lasku | sähköisessä muodossa lähetetty lasku |
| IBAN | International Bank Account Number, tilinumeron kansainvälinen muoto. |
| KTO | pankkien lähettämä kotimainen tiliotemuoto, puhekielessä ”konekielinen tiliote” |
| Maksaja | henkilö tai oikeushenkilö, joka on maksutilinhaltija tai joka antaa maksutapahtumaa koskevan toimeksiannon |
| Maksunsaaja | henkilö tai oikeushenkilö, joka tarkoitettu maksutapahtuman kohteena olevien varojen vastaanottajaksi |
| Maksutapahtuma | joko maksajan tai maksunsaajan käynnistämä tapahtuma, jossa varoja siirtyy maksajalta maksunsaajalle |
| Palveluntarjoaja | luonnollinen henkilö, yksityinen tai julkinen oikeushenkilö, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen tarjoaa maksupalveluja |
| PATU | yriytysten käyttämät tunnukset, joita käytetään asioidessa pankkiyhteysohjelmien kautta |
| SEPA | Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue, johon kuuluvat 27 EU-maata sekä Norja, Islanti, Liechtenstein, Monaco ja Sveitsi |
| SEPA-suoraveloitus | (SEPA Direct Debit) Korvaa nykyisen suoravelotusmallin |
| SEPA-tilisiirto | SEPA Credit Transfer – SCT on elektroninen maksu, voi olla sekä tavalinen maksu (tilisiirto), palkka tai eläke. Kaikki maksut, jotka maksetaan SEPAn puitteissa, ovat yleisnimityksenä SEPA-tilisiirtoja |
| Tilisiirto | maksajan maksutiliä veloitetaan maksajan aloitteesta varojen siirtämiseksi maksunsaajan tilille |
| Web Services | pankkiyhteys, jonka käyttöä suositellaan osana SEPAn siirtymistä |

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | SUORAVELOITUS | 7 |
| | 2.1 Kansallinen suoraveloitus Suomessa | 7 |
| | 2.2 Maksupalvelulaki 30.4.2010 / 290 | 10 |
| | 2.3 SEPA-suoraveloitus | 12 |
| | 2.4 Vaihtoehdot suoraveloitukselle | 14 |
| | 2.4.1 E-lasku kuluttajalle | 14 |
| | 2.4.2 Muita laskutusvaihtoehtoja | 16 |
| 3 | SUORAVELOITUS MAKSAJIEN NÄKÖLULMASTA | 18 |
| | 3.1 Kysely kuluttaja-asiakkaille | 18 |
| | 3.2 Kyselyn vastaajat | 19 |
| | 3.3 Suoraveloitus | 21 |
| | 3.4 Mahdollisuus käyttää verkkopankkia | 23 |
| | 3.6 Kuluttajien toiveet omalle pankilleen | 27 |
| 4 | YHTEENVETO | 28 |
| | LÄHTEET | 30 |
| | LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Aihe opinnäytetyöhön on tullut minulle työni kautta. Työskentelen Nordea Pankki Suomi Oyj:n Pohjois-Kymen Yrityskonttorissa asiakasvastuullisena pankkineuvojana ja maksupalvelulain aiheuttamat muutokset kuuluvat päivittäiseen työskentelyyni oleellisesti. Alueemme maksuliikeasiantuntija, Satu Rauta, ehdotti, että tutkisin tarkemmin suoraveloituksen muuttumista, koska se tulee muuttumaan lähivuosina ja muutokset ovat saaneet aikaan jo korvaavaa tuotekehittelyä. Uusi Maksupalvelulaki 30.4.2010/290 toi saajalähtöisiin maksutapahtumiin maksajan oikeuden perua maksutapahtuma. Tämä edellä mainittu muutos ja SEPA-suoraveloituksen uusi valtakirjakäytäntö muuttavat laskuttajan halukkuutta käyttää suoraveloitusta laskujenmaksuvaihtoehtona. Tähän asiaan toimeksiantaja halusi selvitystä ja samalla rajasi aiheen vain suoraveloitukseen ja sen korvaavien vaihtoehtojen käsittelyyn. Opinnäytetyöhön liittyvällä kvantitatiivisella tutkimuksella haluttiin selvittää kuinka paljon suoraveloitusta käytetään eri ikäryhmissä ja miten samat ikäryhmät voisivat ottaa käyttöön sähköisen laskun suoraveloituksen korvaavana vaihtoehtona.

Nykyaikaisen markkinatalouden yhtenä edellytyksenä on maksujen välityksen luotettavuus ja nopeus. Pankkijärjestelmä Suomessa on alkanut kehittymään vasta 1800-luvulla ja näihin päiviin asti pankkijärjestelmiä on kehitetty kansallisesti. Paikalliset olosuhteet ovat olleet mukana vaikuttamassa kehitykseen. (Kontkanen 2008, 10 ja 13.) Postisiirto otettiin käyttöön jo vuonna 1939 ja Pankkisiirto 1942. Vuonna 1958 otettiin käyttöön ensimmäinen pankkitietokone, ja sen jälkeen pankkien palvelut ovat kehittyneet nopeasti tietotekniikan kehittymisen myötä. Lähes kaikki pankkien massatapahumat hoidetaan tänä päivänä tietokoneilla, ja raha liikkuu linjoja pitkin sähköisessä muodossa. Suoraveloitus on Suomessa otettu käyttöön vuonna 1978. (Kontkanen 2008, 186.) Suomalainen maksujen välitys on ollut maailman tehokkaimpien joukossa ja konekielisyysaste on erittäin korkea. Vuonna 2007 se oli noin 97 % (Alhonsuo, Nisé & Pellikka 2009, 176). Suoraveloitus on ollut suosittu erityisesti ikääntyneiden Suomalaisten maksutapana vaivattomuutensa ja edullisuutensa vuoksi, vaikka käyttö onkin vain n. 5 % kaikista maksutapahtumista. Vuonna 2007 suomalaiset maksoivat 293 maksua asukasta kohti ja näistä vain 15 kpl oli suoraveloituksia. Muista Euroopan maista Saksassa, Hollannissa ja Itävallassa käytetään huomattavasti enemmän suoraveloitusta. (Alhonsuo, Nisé & Pellikka 2009, 178.)

Vuonna 2007 hyväksyttiin Euroopan unionissa Maksupalveludirektiivi, joka tuli saat-
taa voimaan jäsenvaltioissa 1.11.2009 mennessä. Direktiivissä säädetään, mitä tietoja
maksupalveluista on annettava. Samoin säädetään eri osapuolten velvollisuuksista ja
oikeuksista. Direktiivi liittyy kiinteästi Yhtenäisen euromaksualueen eli SEPAn (Sing-
le Euro Payment Area) muodostamiseen. SEPA on Euroopan komission, Euroopan
keskuspankin, kansallisten keskuspankkien ja eurooppalaisten pankkien yhteinen han-
ke, jossa EU-maat ja ETA-maat muodostavat maksuliikenteelle yhteisen kotimarkki-
na-alueen. (Kontkanen 2008, 36 ja 195.) Syksyllä 2008 alkanut talouskriisi viivästytti
lainsäädäntöä. Suomessa direktiivin pohjalta muodostettiin Maksupalvelulaki
30.4.2010/290 ja Maksulaitoslaki 30.4.2010/297, jotka molemmat tulivat voimaan
1.5.2010. Direktiivi ja sen myötä uusi Maksupalvelulaki muuttavat suoraveloitusta.
SEPA-suoraveloitus on jo joiltain osin valmiina käytettäväksi, mutta kansalliset suo-
raveloitukset ovat vielä toiminnassa siirtymäkauden ajan. (SEPA Suomessa.)

Tämän työn toimeksiantaja on Nordea Pankki Suomi Oyj Kouvolan konttori, mutta
työ tehdään tutkien yleisesti suoraveloituksessa tapahtuvia muutoksia eikä siinä tutkita
vain jonkin tietyn pankkiryhmän sisäisten prosessien muutoksia. Tämä työ on rajattu
vain suoraveloituksen tarkempaan tutkimiseen, koska kaikkien lain aiheuttamien muu-
tosten käsittely on alueena erittäin laaja. Yhtenäisen euromaksualueen eli SEPAn vai-
kutuksen maksamiseen on paljon laajempaa kuin suoraveloituksessa tapahtuvat muutok-
set.

2 SUORAVELOITUS

2.1 Kansallinen suoraveloitus Suomessa

Suoraveloitus on yksi tapa maksaa laskut tililtä laskuttajan määräämänä eräpäivänä.
Suoraveloituksessa tiliomistaja tai tilin käyttöoikeuden haltija valtuuttaa laskuttajan
veloittamaan tililtään summan, josta tämä on lähettänyt maksajalle ennakoon tiedok-
siannon. Valtuutus annetaan maksajan pankin kautta. Suoraveloitus on edullisin tapa
laskuttaa ja maksaa. Suoraveloitus sopii erinomaisesti laskuttajalle, jolla on toistuvia
maksuja samoille maksajille, esim. puhelinlaskujen, yhtiövastikkeiden, vuokrien, luot-

tokorttimaksujen, vakuutusmaksujen ja lehtitilausten maksamiseen. Suoraveloituksen etuja on sen edullisuus, vaivattomuus ja maksuviiveiden tai erääntymisien minimoiminen. Laskuttaja voi ennakoida tulevat maksut, kun tietää niiden olevan tilillä eräpäivän jälkeisenä päivänä. (Ajankohtaista suoraveloituksesta 2010.)

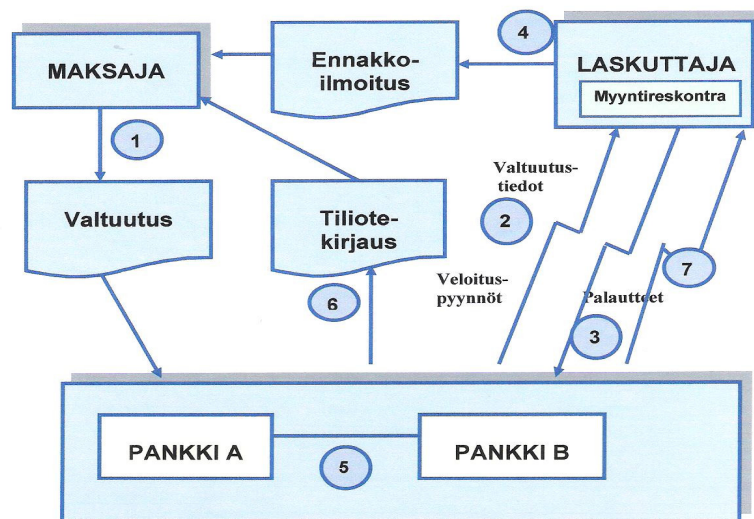
Suoraveloituksen käyttöönotto lähtee siitä, että laskuttaja asettaa mahdollisuudet suoraveloitukselle. Laskuttajalla on oltava laskutusohjelmisto, jolla voi muodostaa suoraveloitusaineiston ja joka voi käsitellä pankista konekielisesti noudettua palauteaineistoa. Laskuttaja tarvitsee myös konekielisen yhteyden pankkiin. Tämä yhteys voi olla verkkopankki, Web Services – kanava tai eräsiirtolinkki ja sitä varten tunnukset, Patu-avaimet, jotka saadaan, kun pankin kanssa on tehty sopimus. Kun maksaja on tehnyt valtakirjan suoraveloituksesta pankissaan ja pankki on ilmoittanut siitä laskuttajalle, voi laskuttaja muodostaa suoraveloitusaineiston ja lähettää sen pankille. Laskuttajan on lähetettävä maksajalle ennakoilmoitus tulevasta suoraveloitustapahtumasta. Ennakoilmoituksen voi lähettää paperisena tai sähköisenä esim. sähköpostilla. Pankki välittää tiedon suoraveloituksesta muihin pankkeihin valtakirjojen keräämistä varten. Laskuttajalle riittää siis sopimus yhden pankin kanssa. Suoraveloituspäivänä pankki veloittaa suoritukset maksajien tileiltä ja hyvittää ne koontilaskuna laskuttajan tilille. Maksajalla on oikeus peruuttaa suoraveloitusta koskeva maksutoimeksianto viimeistään sovittua veloituspäivää edeltävänä pankkipäivänä.

Kun laskuttajan suoraveloitusmahdollisuus on olemassa, laskuttaja ilmoittaa mahdollisuudesta asiakkailleen ja antaa palvelua varten palvelutunnuksen. Maksaja voi tehdä suoraveloitusvaltuutuksen joko pankkinsa konttorisa tai verkkopankissa. Valtuutuksen tekemistä varten tarvittavat tiedot löytyvät pääsääntöisesti laskusta, jolla lasku normaalisti maksetaan. Laskuttajalla on palvelutunnus, joka yleensä tarvitaan jotta oikea laskuttaja löytyy. Laskuttaja voi löytyä myös nimellä, mutta palvelutunnus on varmempi keino, jos samalla laskuttajalla on useampi eri suoraveloitussopimus pankin kanssa. Esimerkiksi KSS Energiolla on sähkön, maakaasun ja kaukolämmön laskuttamista varten eri palvelutunnukset. Lisäksi tarvitaan jokin laskuttajan määräämä yksilöintitunnus, josta laskuttaja tietää kuka laskutettava on. Tällainen yksilöintitunnus voi olla esim. asiakasnumero, viitenumero, henkilötunnus tai yrityksillä y-tunnus.

Suoraveloitusta voidaan kuvata alla olevalla kuvalla 1.

1. Maksaja antaa valtuutuksen pankissa.
2. Pankki välittää tiedon valtuutuksesta laskuttajalle.
3. Laskuttaja lähettää veloituspyyntöön suoraveloitusaineistona pankkiin.
4. Laskuttaja lähettää ennakkoilmoituksen maksajalle sovitulla tavalla.
5. Pankki veloittaa eräpäivänä maksajan tiliä ja hyvittää veloitukset laskuttajan tilille. Pankit toimivat yhteistyössä eikä useita valtakirjoja tarvita.
6. Tieto toteutuneesta suoraveloituksesta näkyy maksajan tiliotteella.
7. Laskuttaja saa palautteen onnistuneista ja hylätyistä veloituksista.

Suoraveloitujärjestelmän yleiskuva



Kuva 1. Kansallinen suoraveloitus (Laskuttajan ohje 2009)

Laskuttajan vastuulla on laskutusperusteiden riidattomuus, tietuekuvausten mukaisten aineistojen toimittaminen pankille ja ennakkoilmoituksen lähettäminen maksajalle ennen eräpäivää. Pankin vastuulla on tarkistaa maksajan käyttöoikeus tiliin, ilmoittaa valtakirjasta laskuttajalle, välittää tietoa pankkien välillä ja antaa laskuttajalle palaute toteutuneista tai hylätyistä tapahtumista. Maksajan vastuu on varmistaa, että tilillä on tarpeeksi rahaa laskun eräpäivänä.

2.2 Maksupalvelulaki 30.4.2010 / 290

Euroopan parlamentti hyväksyi ehdotuksen maksupalveludirektiivistä (2007/64/EY) 24.4.2007. Jäsenvaltioille annettiin aikaa direktiivin muuttamiseksi osaksi kansallista lainsäädäntöä 1.11.2009 asti. (EKP 2007.) Direktiivi on kaikille jäsenvaltioille annettu lainsäädäntöohje, joka voidaan toteuttaa valtioissa erilaisin muodoin ja keinoin, mutta päämäärä on määriteltä (Kivelä & Nordell 2005, 24). Syksyllä 2008 alkanut lama työllisti valtionvarainministeriötä muiden kiireellisten lakimuutosten takia ja maksupalvelulain valmistelu hidasteli niin, että laki hyväksyttiin vasta 30.4.2010 ja se tuli voimaan 1.5.2010. Maksupalvelulaki kumosi tilisiirtolain (821/2999) (Maksupalveluihin liittyvä lainsäädäntö 2010).

Direktiivin tarkoituksena on yhdenmukaistaa maksupalveluita Euroopan unionin alueella niin, että maksaminen on samanlaista koko alueella ja raha liikkuu jäsenvaltioiden välillä yhtä nopeasti, samoilla ehdoilla ja samalla hinnalla kuin se liikkuu jäsenvaltion sisällä. (Maksupalveludirektiivi, 2.) Direktiivillä luodaan oikeudellinen perusta sille, että yhtenäinen euromaksualue toteutuu ja edistetään Euroopan alueen sisämarkkinoita. Tälle tavoitteelle on luotu pohja Lissabonin strategiassa 2000 (Ruonala 2008, 102). Yhtenäisestä euromaksualueesta käytetään yleisesti lyhennettä SEPA, joka tulee sanoista Single Euro Payments Area. SEPA vaikuttaa tilisiirtoihin, suoraveloitukseen ja korttimaksamiseen. (Maksupalveludirektiivi 2007.) Ajatuksena on, että tulevaisuudessa Euroopan unionin alueella asuva henkilö pärjää yhdellä pankkisuhteella, tilillä ja kortilla kaikkialla unionin alueella liikkueensa.

Maksupalvelulaki 30.4.2010 / 290 laajensi pankkien tiedonantovelvollisuuksia. Pankkien on annettava asiakkailleen aikaisempaa enemmän tietoa välitetyistä maksutapahumista ja sen on tapahduttava vähintään kuukausittain. Sopimusehtojen muutoksista tulee tehdä ennakkoilmoitus kuluttaja-asiakkaalle vähintään kaksi kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Yksi Maksupalvelulain keskeisistä asioista on se, että pankin on ilmoitettava asiakkaalle hylätystä maksusta viimeistään silloin, kun maksun oli määrä toteutua. Samoin keskeisiä muutoksia on pankin velvollisuus hyvittää rahat saajan tilille samana päivänä kun se on vastaanottanut varat. Palkat, eläkkeet ja muut etuudet ovat saajan tilillä maksupäivänä aamuyöstä klo 03 – 04 aikoihin ja samana

päivän veloitettavat maksut veloitetaan tililtä vasta, kun toistuvaissuoritus on sinne hyvitetty. (Kirjavainen 2010.)

Yksi lain aiheuttamista suurista muutoksista on maksajan oikeus maksun palautukseen tietyissä tapauksissa. Jos pankki on tehnyt virheen välittäessään maksua, on maksajalla oikeus palautukseen ja hyvitykseen välittömästi, kun tämä on virheen huomannut. Palautus- ja hyvityspyynnön voi tehdä 13 kuukauden aikana tapahtumasta. Kun maksutapahtuma on käynnistynyt saajan toimesta, esim. suoraveloitus, on maksajalla oikeus peruuttaa maksutapahtuma 8 viikon aikana maksutapahtuman jälkeen, jos laissa säädetyt edellytykset täyttyvät. (Kirjavainen 2010.) Palautusoikeus koskee vain kuluttaja-asiakkaita (Maksupalvelulaki, 7 §). Palautuspyyntö tehdään pankille ja pankki palauttaa maksetun summan maksajan ilmoittamalle tilille 10 pankkipäivän kuluessa. Jos palautuspyyntö hylätään, on siitä ilmoitettava asiakkaalle ja samalla kerrottava perusteet hylkäämiselle sekä viranomaiset tai muut elimet, joiden käsiteltäväksi asia voidaan saattaa. (Maksupalvelulaki, 80 §)

Edellytykset palautukselle ovat seuraavat:

- Maksaja ei ole saanut ennakkoilmoitusta suoraveloituksesta vähintään 4 viikkoa ennen eräpäivää.
- Maksaja on kuluttaja-asiakas.
- Maksutapahtuma ei ole automaattinen lainan hoidon suoraveloitustapahtuma.
- Rahamäärä ei ilmene laskuttajan kanssa tehdystä sopimuksesta ja se on huomattavasti suurempi kuin maksajan aikaisemman kulutuskäyttämisen perusteella voisi olettaa. (HE 169/2009, 86.)

Kaikki mainitut edellytykset on toteuduttava. Palautuspyyntö pankille tehdään kirjallisena. Esimerkkinä Nordea Pankki Suomi Oyj:n käyttämä lomake (Liite1)

Maksupalvelulain suoraveloitusta koskevat lainkohdat eivät koske pankkien tai muiden rahalaitosten velan takaisinmaksua, joka tapahtuu suoraveloituksena tai arvopapereiden lunastukseen ja myyntiin liittyviä maksutapahtumia (Maksupalvelulaki, 3 §.)

Laki ei suoranaisesti määrittele sitä, että suoraveloitukseen olisi tehtävä muutoksia. Saajalähtöisen maksun palautusoikeus on kuitenkin sellainen muutos, joka väistämättä muuttaa laskuttajan halukkuutta käyttää suoraveloitusta laskunmaksuvaihtoehtona. Vaikka laissa onkin määritelty edellytykset maksun palautukselle, ne eivät ole niin tarkat, ettei niissä olisi monta eri tulkintavaihtoehtoa. Maksun palautus voi aiheuttaa ylimääräistä työtä laskuttavassa yrityksessä.

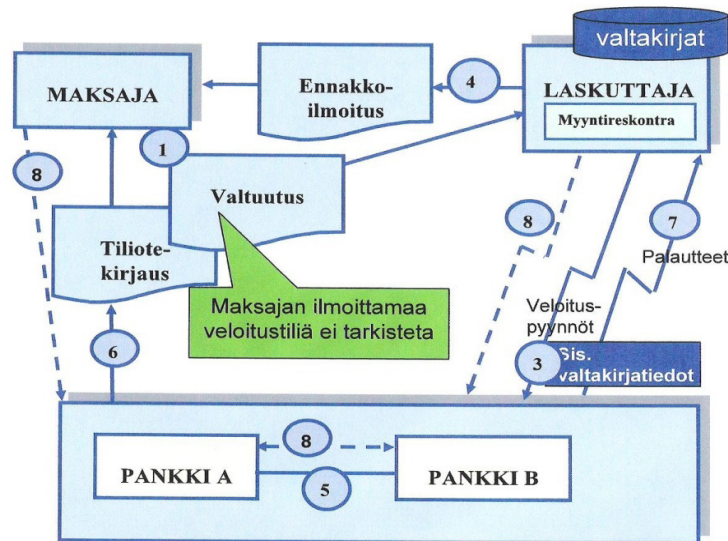
2.3 SEPA-suoraveloitus

SEPA ja uusi Maksupalvelulaki ovat saaneet aikaan uuden suoraveloituskäytännön, josta käytetään nimeä SEPA-suoraveloitus. Kansallinen, Suomessa käytössä ollut, suoraveloitus tulee tämänhetkisen tiedon mukaan päättymään kesäkuussa 2013. Kansallinen suoraveloitus loppuu ja sen jälkeen suoraveloituksista on käytettävissä vain SEPA-suoraveloitus. Suoraveloitus tulee siis edelleen olemaan yksi vaihtoehto toistuvaismaksujen laskuttamisessa. SEPA-suoraveloitus mahdollistaa maan rajojen ulkopuoliset suoraveloitukset Euroopassa ja jopa yksittäisen maksutapahtuman voi valtuuttaa veloittamaan suoraveloituksena. (Payment & Collection services 2010)

SEPA-suoraveloituksen valtakirjakäytäntö muuttuu paljon kansallisen suoraveloituksen käytännöstä. SEPA-suoraveloituksen käytäntö perustuu eurooppalaiseen malliin, jossa maksaja antaa valtakirja suoraan laskuttajalle pankin sijasta. Valtakirjan voimassaolo päättyy, kun viimeisestä maksutapahtumasta on kulunut 3 vuotta. (Finanssialan keskusliitto 05/2009.) Laskuttaja kerää ja säilyttää valtakirjat. Ongelmana laskuttajalla on se, että valtakirjan saadessaan se ei voi tarkistaa, onko valtakirjan antajalla tilin käyttöoikeus ilmoittamaansa tilille. Tätä ongelmaa ei aikaisemmin ole ollut, kun pankki on automaattisesti tarkistanut valtakirjan antajan tilinomistuksen tai käyttöoikeuden. Nordean sisäisen tiedotteen 1.11.2010 mukaan suunnitteilla on myös valtakirjamalli, jossa valtakirjan voisi antaa Internetissä ja maksaja tunnistetaan pankkitunnuksilla. Valtakirjakäytäntöön voi siis tulla vielä muutoksia ennen siirtymäajan päättymistä. Tällaiset käytännöt ovat ns. lisäpalveluita, joihin voidaan rakentaa maakohtaisia ratkaisuja.

SEPA-suoraveloitusta voidaan kuvata seuraavalla kuvalla 2.

1. Maksaja tekee valtuutuksen laskuttajalle, joka hallinnoi valtakirjoja.
3. Laskuttaja lähettää veloituspyynnöt pankkiinsa.
4. Laskuttaja lähettää ennakkoilmoituksen sovitulla tavalla maksajalle.
5. Pankit veloittavat eräpäivänä maksajan tililtä ja hyvittää laskuttajan tilille.
6. Maksaja näkee tiliotteellaan veloituksen tiedot.
7. Laskuttaja saa pankilta tiedon onnistuneista ja hylätyistä veloituspyynnöistä.
8. Maksaja voi vaatia maksun palautusta 8 viikon aikana, jos edellytykset täyttyvät.



Kuva 2. SEPA-suoraveloitus (Laskuttajan ohje 2009)

Maksunsaajan käynnistämässä maksutapahtumassa on maksunsaajan palveluntarjoajalla vastuu maksutoimeksiannon toimittamisesta maksajan pankille (HE 169/2009, 11). Ainakin Sampo ja Nordea ovat ilmoittaneet, että maksaja-asiakkailta edellytetään suoraveloituksesta palvelusopimuksen tekoa pankin kanssa. Sopimuksen voi tehdä joko pankissa tai verkkopankissa. Nordean verkkopankissa voi nyt jo avata sopimuksia, liittää tilejä sopimuksille ja selata sopimuksia. Myöhemmin on tulossa myös veloitettujen SEPA-suoraveloitusten palautusmahdollisuus, ilmoitus saapuneista SEPA-suoraveloituksista, SEPA-suoraveloituspyyntöjen peruuttaminen ennen eräpäivää sekä vanhojen, palautettujen ja hylättyjen suoraveloitusten selailu. (Payment & Collection services 2010.)

SEPA-suoraveloituksen maksutapahtuma on ns. saajalähtöinen maksutapahtuma, ja tapahtumaan voi vaatia palautuksen, jos laissa mainitut edellytykset täyttyvät. Maksajalla on 8 viikkoa aikaa hakea maksun palautusta.

Maksaja-asiakkaalle suositellaan SEPA-suoraveloitusta maan rajat ylittävissä toistuvissa maksuissa (SEPA Suomessa). Suoraveloitettavia toistuvaissuorituksia voisi olla esimerkiksi yritysten välisessä maksuliikenteessä hankintaerien ostolaskut tai kuluttaja-asiakkailla ulkomailla sijaitsevan loma-asunnon yhtiövastikkeen tai vuokran maksu. Myös yksittäinen maksu suoraveloituksella on mahdollista. Tällainen maksu voisi olla vaikka hotelliyöpymisen maksaminen.

Maksuliikeasiantuntija Satu Rauta Nordeasta kertoo, ettei Nordeassa ole vielä toteutettu laskuttajan SEPA-suoraveloituksen teknistä puolta. Lain mukaan Suomessa oli järjestelmien oltava valmiina 11/2010 mennessä vain maksamisen osalta. Yritykset, jotka käyttävät paljon suoraveloitusta, ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta halunneet jatkaa kansallisen suoraveloituksen käyttämistä siihen asti, kun se on mahdollista. Raudan mielestä tällainen on järkevää, kun luultavasti pankeilla on siihen mennessä valmiina kansallista suoraveloitusta vastaava palvelu, jonka piiriin vanhat suoraveloitussasiakkaat voidaan siirtää ns. hiljaisella hyväksynnällä. (Rauta.)

2.4 Vaihtoehdot suoraveloitukselle

2.4.1 E-lasku kuluttajalle

Monet tahot suosittelevat korvaamaan kansallisen suoraveloituksen sähköisellä laskulla eli ns. e-laskulla. Laskuttajan kannalta e-lasku on myös kustannustehokkain tapa laskuttaa. E-lasku edellyttää sitä, että laskunsaajalla on käytössään verkkopankki, jonne hän voi vastaanottaa laskun. E-laskussa ei ole peruutusmahdollisuutta ja maksajan oikeus tilin käyttämiseen on varmaa. Laskuttaja voi siis olla varma maksajan tilin käyttöoikeuksista ja siitä, ettei maksua peruta sen jälkeen, kun se on veloitettu maksajan tililtä. E-laskusta ei lähetetä maksajalle ennakkoilmoitusta, kun lähetetyssä las-

kussa on kaikki tarvittava informaatio. Laskuttajalta jää siis pois paperisen tai sähköisen postin lähettäminen maksajalle.

Laskuttajalla on erilaisia mahdollisuuksia e-laskun lähettämiseen riippuen siitä millaisia ohjelmia on käytössä. Jos yrityksessä ei ole käytössä laskutusohjelmaa, jossa laskun voi lähettää paperisen laskun sijasta sähköisessä muodossa, voi laskun tehdä esim. verkkopankissa. Lasku siis muodostetaan verkkopankissa ja lähetetään samalla asiakkaalle tämän ilmoittamaan e-laskuosoitteeseen. (E-lasku verkkopankissa.) Verkkopankissa oleva laskuaineisto ei siirry yrityksen reskontraohjelmaan ja sen vuoksi se soveltuu parhaiten pienille yrityksille, joiden laskutusmäärät ovat vähäiset. Yritykset, joiden laskutusohjelmat muodostavat laskut myös sähköisessä muodossa, voivat lähettää laskuaineiston eräsiirtona. Silloin pankin kanssa on sovittu tiedonsiirto-kanavasta, jota pitkin lasku lähetetään. SEPA-aikaa siirryttäessä tämä kanava tulee olemaan Web Service –yhteys. (E-lasku eräsiirtona.)

Maksaja saa e-laskun käyttöönsä verkkopankissaan, jossa voi tehdä sopimuksen laskuttajan kanssa. Laskuttajalle lähtee sähköinen tieto avatusta sopimuksesta, jonka jälkeen laskut tulevat verkkopankkiin. Maksaja näkee saapuneet laskut kirjautuessaan omaan verkkopankkiinsa. Laskua voi selata, maksutiliä voi muuttaa tai laskun voi poistaa ennen hyväksymistä. Hyväksymisen jälkeenkin voi tehdä vielä muutoksia ennen eräpäivää. Maksetun e-laskun laskutietoja voi selata verkkopankissa myös veloitustapahtuman jälkeen. E-laskun hyväksymisen voi myös ohjelmoida tapahtumaan automaattisesti. Tällöin e-lasku käyttäytyy vanhan kansallisen suoraveloituksen tapaan. Ainoastaan etukäteen postitse ja tai sähköisesti saapuva ennakoilmoitus jää saapumatta.

Suoraveloitus on ollut erityisesti vanhemman väestön suosima maksutapa. Herää kysymys, miten he tästä suoraveloituksen muutoksesta selviävät. Vanhemman väestön mahdollisuudet ottaa käyttöön verkkopankkitunnukset ja pankkiasioiden hoitaminen Internetin välityksellä kasvavat jatkuvasti. Monet eläkkeellä olevat henkilöt ovat käyttäneet tietokoneita työelämässä. 65 – 74-vuotiaista 43 % on ilmoittanut käyttäneensä Internetiä 3 kk aikana ja 19 % ilmoittaa käyttävänsä sitä päivittäin. Samasta ikäryhmästä 36 % on ilmoittanut käyttäneensä verkkopankkia 3kk aikana. Kyseisen ikäryh-

män käyttö kasvoi 10 prosentilla vuoden aikana. (Joka toinen käyttää Internetiä useasti päivässä.)

2.4.2 Muita laskutusvaihtoehtoja

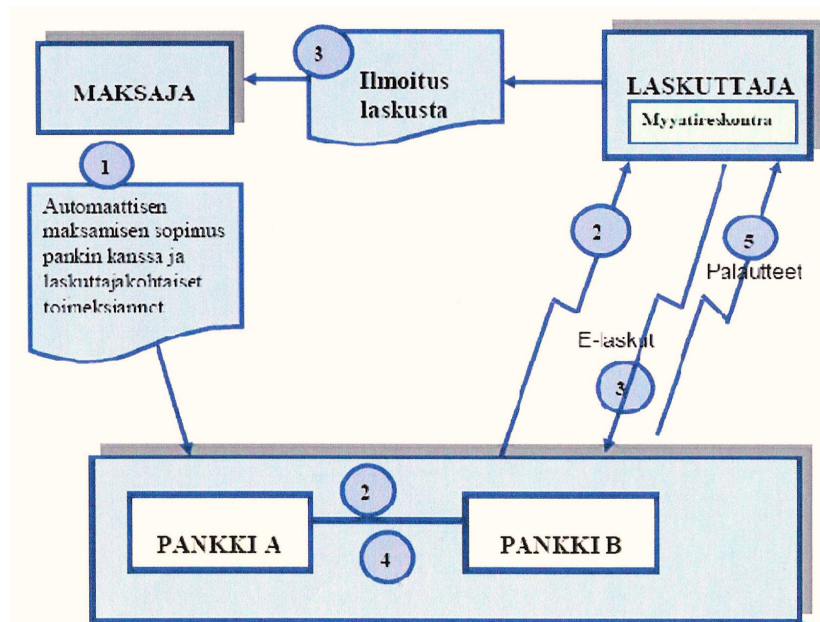
Aina on kuitenkin niitä henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuuksia Internetin käyttöön ja e-laskujen vastaanottamiseen joko oman kykenemättömyyden tai mahdollisuuksien puuttumisen vuoksi. Pankit ovat luvanneet kehittää palvelun, joka toimii kuten kansallinen suoraveloitus. Palvelu on e-lasku kuluttajille, joilla ei ole verkkopankkia, mutta nimeä tälle palvelulle ei ole vielä keksitty. (Kuinka mummot selviävät Sepasta.)

Alustavan suunnitelman mukaan maksaja sopii palvelusta pankkinsa kanssa ja antaa pankille pysyvän toimeksiannon maksaa nimetyn laskuttajan laskut tililtään eräpäivänä. Laskuttajan on lähetettävä tässäkin tapauksessa tieto maksajalle ennen laskun eräpäivää. Laskuttaja lähettää e-laskun pankille, joka hoitaa maksamisen.

Käytännössä tämä maksutapa toimii kuten kansallinen suoraveloitus nyt, mutta tekniikka on erilainen.

Tämä voidaan esittää kuviona seuraavalla kuvalla 3.

1. Maksaja tekee pankkinsa kanssa toimeksiannon tietyn laskuttajan lähettämien laskujen maksamisesta eräpäivänä.
2. Laskuttaja saa tiedon, että maksaja on ottanut käyttöönsä e-laskun ja siihen on sovittu automaattisen maksamisen palvelu.
3. Laskuttaja lähettää maksajalle kopion laskusta ja e-laskun pankkiin.
4. Pankki maksaa laskun eräpäivänä toimeksiannon mukaisesti.
5. Pankki lähettää palautteen laskuttajalle.



Kuva 3. E-lasku kuluttajalle, jolla ei ole verkkopankkia

Jotkut laskuttajat, kuten esim. KSS Energia, tarjoavat asiakkailleen mahdollisuutta vastaanottaa laskut myös sähköpostilla. Silloin laskuttaja lähettää asiakkaalleen sähköpostiviestin, jonka liitteenä on PDF-muotoinen lasku. Lasku on aivan samanlainen kuin paperisena postitse lähetettävä laskukin. Laskun lukemista varten tarvitaan Acrobat Reader -ohjelma. (Grönlund 2010, 10.) Asiakas voi tulostaa laskun paperille, jos haluaa, tai poimia siitä tiedot ja maksaa sen kuten muutkin laskut. Tämän vaihtoehdon riski on siinä, että vastaanottajan sähköposti ei saavu vastaanottajalle ja häviää bit-tiavaruuteen. Vastaanottajan sähköpostilaatikko voi olla täynnä tai tietoliikenneyhteydet muuten vain eivät toimi.

Laskujen maksu on mahdollista myös laskuttajan verkkopalvelun avulla. Esimerkiksi KSS Energialla ja Elisalla on mahdollista vastaanottaa lasku Online-palvelussa. Tämä vaatii rekisteröitymisen palveluun ja laskutus sopimuksen tekemisen palvelun kautta. Tämä laskutusvaihtoehto vaatii maksajalta aktiivisuutta. Maksajan on muistettava käydä palvelussa tarkistamassa mahdollisesti tulleet laskut. Elisalla on mahdollista ottaa myös käyttöön online-laskun tekstiviesti-ilmoitus. Tällöin maksaja saa puhelimeensa tekstiviestin, kun lasku on ilmestynyt Online-palveluun. (Palvelukuvaus.)

3 SUORAVELOITUS MAKSAJIEN NÄKÖLULMASTA

Muutokset suoraveloituksessa koskevat pankkien lisäksi suuresti myös kuluttajia ja laskuttajia. Kuluttajien, joilla on käytössä laskujen suoraveloitus, on mietittävä, voivatko he ottaa käyttöön suoraveloituksen korvaavan sähköisen laskun tai SEPA-suoraveloituksen vai hoitaako laskun jollain muulla tavoin. Laskuttavan tahon on tehtävä päätös mihin suuntaan aikoo järjestelmäänsä kehittää ja mitä muutoksia laskutusohjelmaan tehdään. Laskuttavan tahon on mietittävä, kuinka varmistaa sen, että suoraveloituksen tehneellä henkilöllä on käyttöoikeus ilmoittamaansa tiliin, ja miten hoidetaan ne asiakkaat, jotka peruvat maksun lain suoman peruutusajan turvin. Laskuttajat ja pankit suosittelevat laskuttajille siirtymistä e-laskutukseen ja kuluttajille e-laskujen vastaanottoa. Siirtyminen e-laskuun ei kaikilla ole niin yksinkertaista. Kaikilla ei ole tietokonetta tai mahdollisuutta käyttää tietokonetta. Kaikki eivät osaa tai halua käyttää tietokonetta. Kaikilla ei siis ole mahdollisuutta ottaa käyttöönsä verkkopankkitunnuksia ja vastaanottaa e-laskua.

3.1 Kysely kuluttaja-asiakkaille

Kuluttajien käyttämien suoraveloituspalveluiden sekä e-laskuvalmiuden kartoittamiseksi on tehty kysely. Kvantitatiivisen kyselyn tarkoituksena oli saada selville, missä ikäluokissa suoraveloitusta käytetään eniten ja kuinka paljon suoraveloitettavia laskuja on. Samalla selvitettiin, kuinka suurella osalla on jo käytössä e-lasku ja kuinka suurella osalla on mahdollisuus ottaa sellainen palvelu käyttöönsä.

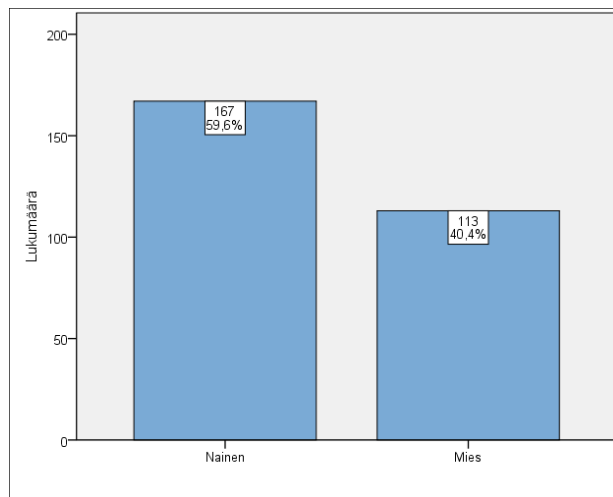
Kyselystä tehtiin mahdollisimman yksinkertainen sen takia, että vastauksia saataisiin tarpeeksi luotettavan otoksen saamiseksi. Kysymyksille annettiin valmiit vastaukset mittausten selkeyttämiseksi ja vastaustietojen käsittelyn helpottamiseksi (Vehkalahti 2008, 25). Ainoastaan yksi kysymys oli monivalintakysymys. Muuten kysymykset oli muotoiltu niin, että niihin oli vain yksi vastaus. Vastaajan perustietojen lisäksi kysyttiin käytössä olevien suoraveloitusten määrää, tietämystä tulevista muutoksista, mahdollisuuksista käyttää tietokonetta, käytössä olevien e-laskujen määrää ja sitä haluaako vastaaja pankin olevan aktiivinen asiakkaaseen päin joissain aiheeseen liittyvissä pankkiasioissa. Kysymykset ovat liitteessä nro 2.

Kysymyksistä muodostettiin ZEF® Editor -työkalun avulla sähköinen lomake, joka voidaan jakaa avoimena linkkinä esim. sähköpostin välityksellä tai Internetissä vastattavaksi. Vastauksista saadaan työkalun avulla aineisto, jota voidaan tulkita SPSS ohjelman avulla. Nämä ohjelmat valittiin apuvälineiksi sen takia, että ne ovat Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun kautta käytössä olevia ohjelmia.

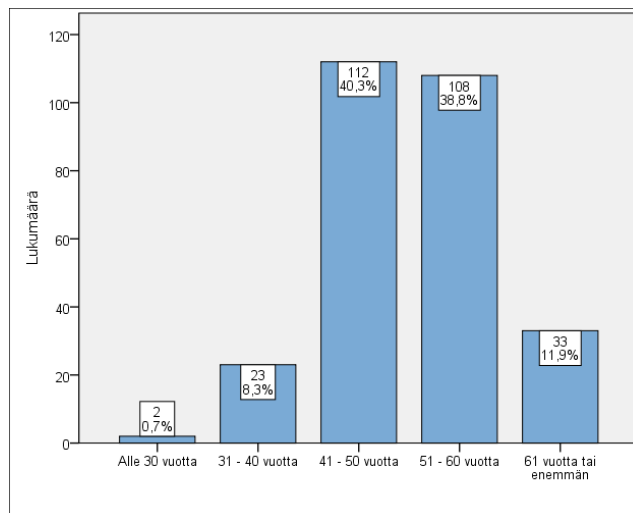
3.2 Kyselyn vastaajat

Vastaajajoukoksi valittiin Facebook-yhteisön ryhmän Kouvolan Entiset Nuoret (KEN) jäsenet. Ryhmä on perustettu Vappuna 2010 ja se on tarkoitettu kaikille 50 – 80-luvuilla Kouvolan huvi- ja kokoontumispaikoissa viihtyneille kouvolaalaisille. Jäseniä on 2712 kpl (5.3.2011) ja he asuvat ympäri maapalloa. Jäseniä yhdistää siis Kouvolassa vietetty nuoruus, ja he pitävät yhteyttä toisiinsa Facebookin kautta. Ryhmä valittiin vastaajiksi sen takia, että sekä vastaajien taustat että maantieteellinen sijainti olisivat mahdollisimman laajat, ja koska ryhmään kuuluu paljon jäseniä, niin mahdollisuus saada tarpeeksi vastauksia oli suuri. Kyselylinkki julkaistiin ryhmän seinällä Facebookissa ja ryhmän perustaja Jussi Untolahti lähetti tiedon kyselystä ryhmäviestinä kaikille ryhmän jäsenille.

Vastauslinkki oli avoimena 16.2. – 6.3.2011 ja siihen kävi vastaamassa 282 henkilöä. Vastaajista oli 40,4 % miehiä ja 59,6 % naisia (kuva 4). Alle 30-vuotiaita oli vastaajista vain 2. Suurin osa vastaajista oli 41 – 50-vuotiaita (40,3 %) ja toiseksi eniten 51 – 60-vuotiaita (38,8 %). Vastausten tarkastelussa alle 30-vuotiaat on yhdistetty 31 – 40-vuotiaiden ryhmään. Yli 61-vuotiaita vastaajia oli tarpeeksi (11,9 %), jotta ryhmää voidaan tarkastella oman ryhmänään. (Kuva 5.)



Kuva 4. Vastaajien sukupuolijakauma



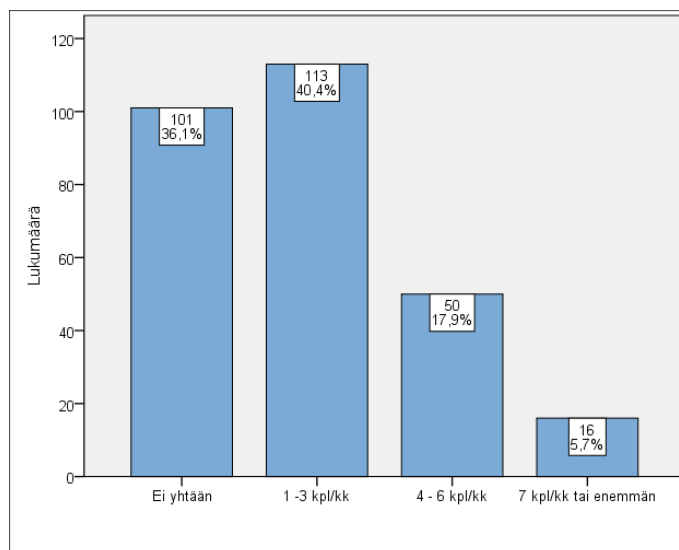
Kuva 5. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajaryhmän valinnalla ei näytä olevan vaikutusta sukupuolijakaumaan. Se, että kysely toteutettiin avoimena linkkinä Internetin välityksellä voi vaikuttaa siihen, että naisten osuus vastaajista oli hieman suurempi. Tilastokeskuksen vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan 30 % naisista seuraa jotain yhteisöpalvelua vähintään päivittäin kun miesten vastaava luku on 25 % (Tilastokeskus). Ryhmän valinta sen sijaan varmaan vaikutti vastaajien ikäjakaumaan. Ryhmän jäsenet olivat olleet kouvolalaisia nuoria 50 – 80-luvuilla. 41 – 50-vuotiaat olivat olleet teini-iässä 80-luvulla ja 51 – 60-vuotiaat 70-luvulla. Ryhmässä ei ollut paljon jäseniä, jotka ovat nuorempia kuin 40 vuotta. Yli 60-vuotiaat taas eivät ehkä ole aktiivisia tietokoneiden ja Internetin käyttäjiä, ja heidän vastausten määrä oli sen vuoksi pienempi kuin nuoremmilla jäsenillä.

3.3 Suoraveloitus

Kysymyksillä suoraveloituksesta haluttiin saada selville, kuinka paljon suoraveloitusta käytetään laskunmaksutapana ja missä ikäluokissa sitä käytetään. Haluttiin myös tietää, kuinka paljon vastaajat tietävät siitä, että suoraveloitukseen on tulossa muutoksia. SEPA:sta on tiedotettu muutaman vuoden sisällä melko aktiivisesti, mutta tiedotus on keskittynyt pääasiassa IBAN tilinumeroiden käyttöönottoon ja maksukorttien muutoksiin. Suoraveloitusmuutoksista tiedottaminen on ollut vähäisempää.

Kuva 6 kertoo siitä, kuinka paljon suoraveloitusta yleisesti käytetään. Taulukosta 1 käy ilmi se, missä ikäluokissa suoraveloitusta käytetään.



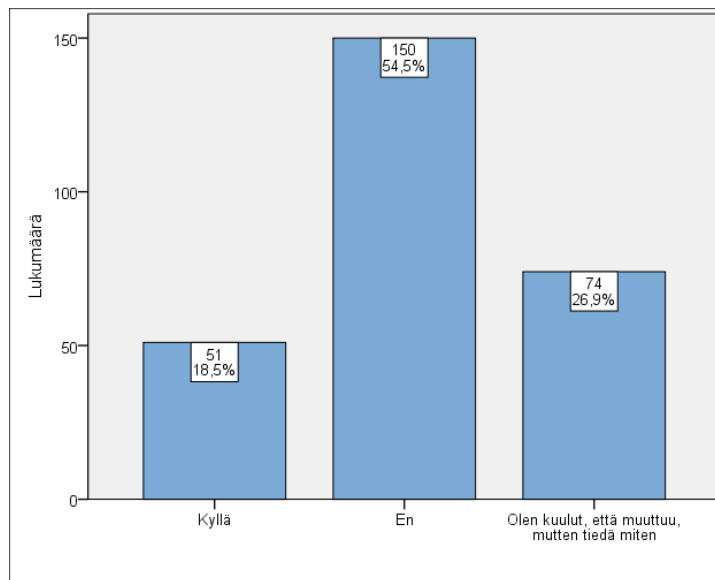
Kuva 6. Suoraveloitettavia laskuja / kk

Taulukko 1. Suoraveloitettavia laskuja eri ikäryhmissä

| | | Minulla on suoraveloitettavia laskuja | | | | Yhteensä |
|-----------------------|-----------|---------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|----------|
| | | Ei yhtään | 1 -3 kpl/kk | 4 - 6 kpl/kk | 7 kpl/kk tai enemmän | |
| Alle 40 vuotta | Lukumäärä | 10 | 12 | 3 | 0 | 25 |
| | % | 40,0% | 48,0% | 12,0% | ,0% | 100,0% |
| 41 - 50 vuotta | Lukumäärä | 41 | 51 | 16 | 4 | 112 |
| | % | 36,6% | 45,5% | 14,3% | 3,6% | 100,0% |
| 51 - 60 vuotta | Lukumäärä | 41 | 37 | 21 | 8 | 107 |
| | % | 38,3% | 34,6% | 19,6% | 7,5% | 100,0% |
| 61 vuotta tai enemmän | Lukumäärä | 7 | 12 | 9 | 4 | 32 |
| | % | 21,9% | 37,5% | 28,1% | 12,5% | 100,0% |
| Yhteensä | Lukumäärä | 99 | 112 | 49 | 16 | 276 |
| | % | 35,9% | 40,6% | 17,8% | 5,8% | 100,0% |

Yleisesti suoraveloitusta käytti 64,1 % vastaajista. Toiset käyttivät enemmän ja toiset vähemmän. Eniten suoraveloitusta käytettiin iäkkäimmässä ryhmässä, jossa ainoastaan 21,9 % ilmoitti, ettei ollut yhtään suoraveloitettavaa laskua, ja 12,5 % ilmoitti, että niitä oli 7 kpl kuukaudessa tai jopa enemmän. Vähiten suoraveloitusta käyttivät alle 40-vuotiaat. Sekä 41 – 50-vuotiaista että 51 – 60-vuotiaista n. 63 % käytti suoraveloitusta laskunmaksutapana, mutta pääosin laskuja oli vain 1 - 3 kpl/kk.

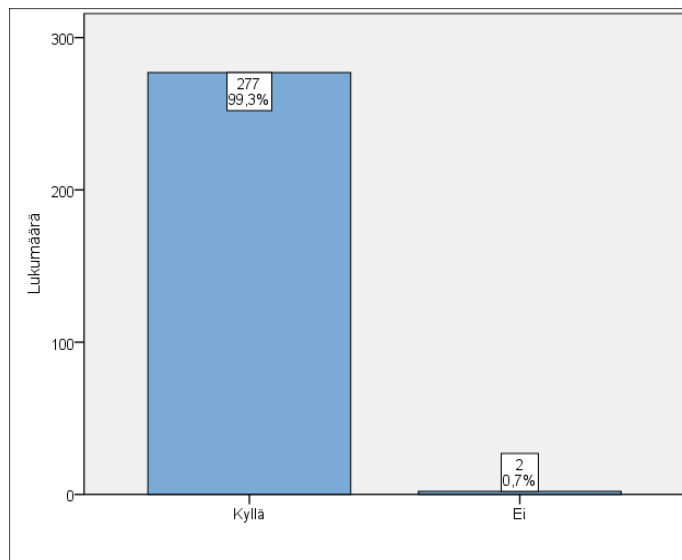
Vastaajista lähes puolet 45,4 % oli kuullut, että suoraveloitukseen tulee muutoksia ja heistä vain 40,8 % tietää, mitä muutoksia on tulossa. Suurin osa, 54,5 % vastaajista, ilmoitti, ettei ollut kuullut tulevista muutoksista. (Kuva 7.)



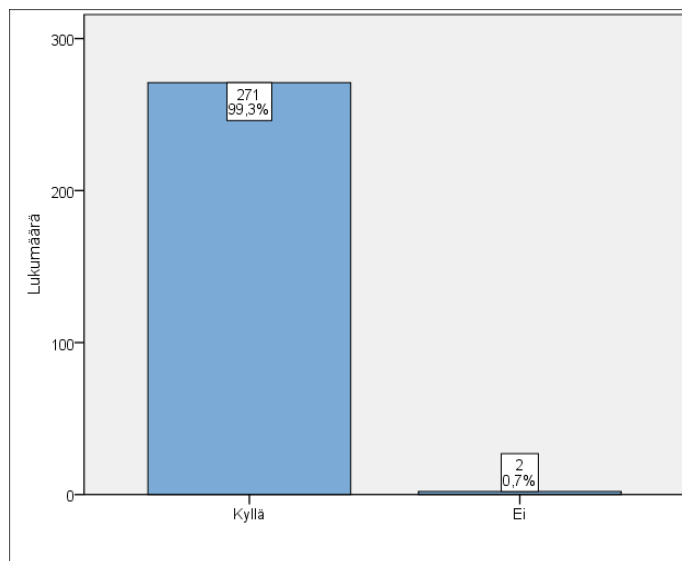
Kuva 7. Tietoisuus suoraveloitukseen tulevista muutoksista

3.4 Mahdollisuus käyttää verkkopankkia

Kysymyksillä 5 ja 6 haluttiin selvittää, kuinka monella vastaajalla on mahdollisuus käyttää tietokonetta pankkiasioden hoitoon ja kuinka monella on jo verkkopankkitunnukset. Vastauksiin vaikutti varmaan se, että kysely toteutettiin Internetin kautta ja vastaaminen tehtiin tietokoneella, jolloin vastaustapa sulki pois ne vastaajat, joilla ei ole käytettävänä tietokonetta. Kaikilla vastaajilla ei voi kuitenkaan olettaa olevan verkkopankkitunnuksia, sillä kaikki eivät välttämättä luota turvallisuuteen niin paljon, että hoitaa pankkiasiansa tietokoneella, joka on yleisessä käytössä tai esim. työyhteisössä useamman henkilön käytössä. Tämän kyselyn vastaajista vain kahdella ei ole mahdollisuutta pankkiasioden hoitoon tietokoneella eikä myöskään ole verkkopankkitunnuksia käytössä. Kaikki eivät ole vastanneet kysymykseen ja heidän osaltaan asiaa ei tiedetä. (Kuva 8 ja 9.)



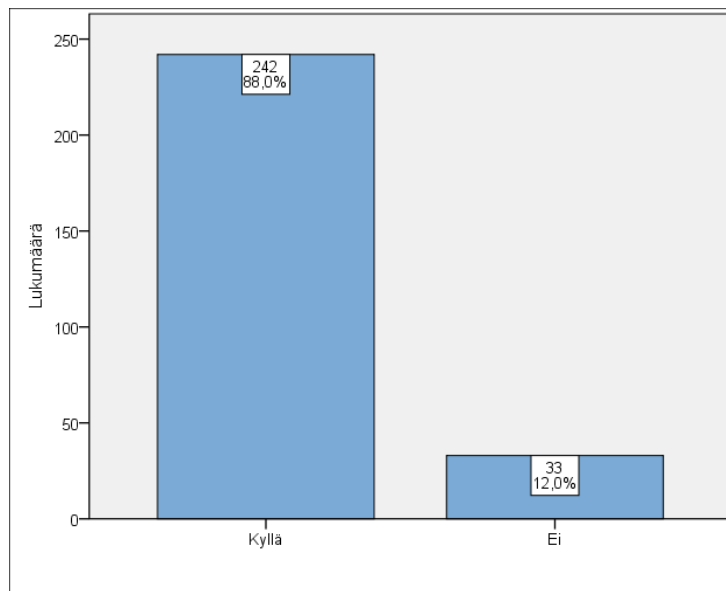
Kuva 8. Mahdollisuus hoitaa pankkiasioita tietokoneella



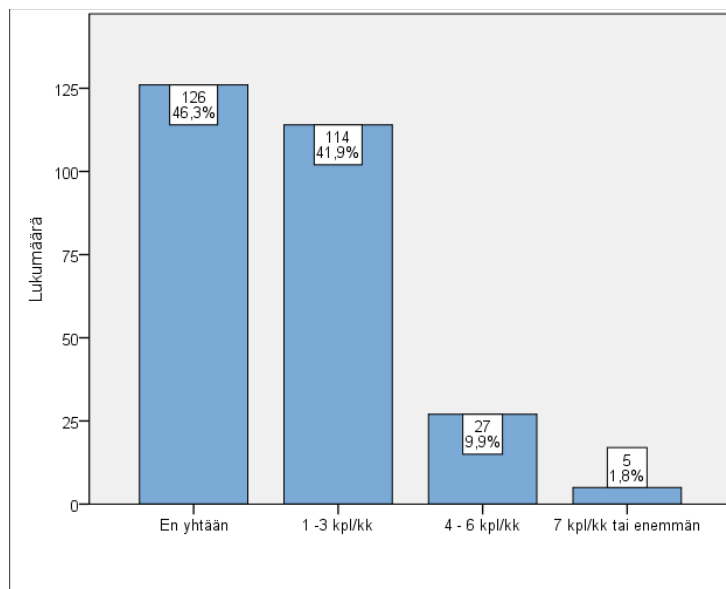
Kuva 9. Käytössä verkkopankkitunnukset

3.5 Sähköinen laskutus

Kysymyksillä 7 ja 8 haluttiin saada selville kuinka paljon vastaajilla oli käytössä sähköisiä laskuja eli e-laskuja ja missä ikäryhmissä sitä käytetään. 88 % vastaajista ilmoittaa, että heille oli tarjottu e-laskua mahdollisuutena vastaanottaa laskuja. Vain 53,5 % vastaajista kuitenkin ilmoitti vastaanottavansa niitä. (Kuva 10.)



Kuva 10. E-laskua tarjottu laskunmaksuvaihtoehtona



Kuva 11. E-laskuja / kk

Sama ikäryhmä, 61-vuotiaat tai vanhemmat, jotka ilmoittivat käyttävänsä eniten suoraveloitusta, ilmoitti vastaanottavansa ikäryhmistä eniten e-laskuja. Vain 38,7 % ilmoitti, ettei saa yhtään e-laskua. Samassa ikäryhmässä suoraveloituksella laskunsa maksavien määrä oli hieman suurempi ja suoraveloituksia on kuukaudessa enemmän kuin e-laskuja. Eniten e-laskuja saatiin 1 – 3 kpl/kk. Kaikista vastaajista näin vastasi 42,0 %. Alle 40-vuotiaista vastaajista ainoastaan yksi sai enemmän kuin 3 e-laskua kuukaudessa. Seitsemän e-laskun saajia oli erittäin vähän. Vain 1,9 % ilmoitti saavansa 7 kpl tai enemmän. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Sähköisiä laskuja eri ikäryhmissä

| | | Saan sähköisiä laskuja | | | | Yhteensä |
|-----------------------|-----------|------------------------|-------------|--------------|----------------------|----------|
| | | En yhtään | 1 -3 kpl/kk | 4 - 6 kpl/kk | 7 kpl/kk tai enemmän | |
| Alle 40 vuotta | Lukumäärä | 12 | 11 | 1 | 0 | 24 |
| | % | 50,0% | 45,8% | 4,2% | ,0% | 100,0% |
| 41 - 50 vuotta | Lukumäärä | 50 | 47 | 10 | 2 | 109 |
| | % | 45,9% | 43,1% | 9,2% | 1,8% | 100,0% |
| 51 - 60 vuotta | Lukumäärä | 51 | 40 | 12 | 2 | 105 |
| | % | 48,6% | 38,1% | 11,4% | 1,9% | 100,0% |
| 61 vuotta tai enemmän | Lukumäärä | 12 | 15 | 3 | 1 | 31 |
| | % | 38,7% | 48,4% | 9,7% | 3,2% | 100,0% |
| Yhteensä | Lukumäärä | 125 | 113 | 26 | 5 | 269 |
| | % | 46,5% | 42,0% | 9,7% | 1,9% | 100,0% |

Tutkimus osoittaa selvästi, että tieto mahdollisuudesta vastaanottaa e-laskuja on saavuttanut kuluttajat ja sitä on tarjottu valtaosalle. Vanhemmat henkilöt, jotka olivat olleet suoraveloituksen käyttäjiä, ovat ottaneet käyttöönsä myös e-laskun. Laskutustapojen vaivattomuus on varmaankin yksi syy siihen. E-laskujen määrissä per kuukausi näkyy se, ettei e-lasku ole vielä otettu käyttöön niin laajasti kuin suoraveloitus. Se, mikä tutkimuksessa hämmästyttää, on se, ettei e-laskua käytetä enempää nuoremmissa ikäryhmissä. Luulisi, että nykypäivän kiireiset ihmiset haluaisivat ottaa käyttöönsä mahdollisimman yksikertaiset ja varmat toimintatavat. E-lasku helpottaa laskujen maksua ja vähentää laskujen maksamiseen käytettävää aikaa.

3.6 Kuluttajien toiveet omalle pankilleen

Viimeisellä kysymyksellä haluttiin saada selville missä asioissa vastaajat halusivat oman pankkinsa olevan yhteydessä heihin. Kysymyksessä rajattiin vaihtoehdot aihetta koskeviin asioihin. Tarkoitus ei ollut selvittää kaikkien pankkiasioiden osalta yhteydenottotarvetta. Vaihtoehtoisiksi annettiin:

- suoraveloituksen muuttuminen
- sähköinen lasku
- verkkopankkitunnukset
- ei toivo pankin yhteydenottoa.

Suurin osa, 65,8 % kaikista vastaajista, ei toivonut pankin olevan yhteydessä heihin esitetyissä asioissa. 26,7 % vastaajista halusi tietää miten suoraveloitus muuttuu ja 12,8 % halusi pankin kertovan lisää e-laskusta. Verkkopankkitunnuksistakin yhteydenottoa halusi 12 vastaajaa vaikka vain kaksi vastaajista ilmoitti, ettei käytössä ole tunnuksia. (Taulukko 3.)

Taulukko 3 Yhteydenottotoiveet omalle pankille

| | Vastauksia | | % vastaajista |
|-------------------------------------|------------|----------------|---------------|
| | N | % vastauksista | |
| Suoraveloituksen muuttuminen | <i>71</i> | <i>24,3%</i> | <i>26,7%</i> |
| Sähköinen lasku | <i>34</i> | <i>11,6%</i> | <i>12,8%</i> |
| Verkkopankkitunnukset | <i>12</i> | <i>4,1%</i> | <i>4,5%</i> |
| En toivo yhteydenottoa | <i>175</i> | <i>59,9%</i> | <i>65,8%</i> |
| Yhteensä | <i>292</i> | <i>100,0%</i> | <i>109,8%</i> |

Pankilta toivotaan kuitenkin aktiivista yhteydenottoa ja tiedottamista uusista asioista ja muutoksista. Vaikka asioista tiedotetaan eri medioissa, kuluttajat toivovat, että he

saavat henkilökohtaisen neuvonnan asiaan. Tässä pankilla on tärkeä rooli tiedon jakajana.

4 YHTEENVETO

Uusi Maksupalvelulaki tuli voimaan 1.5.2010, ja sillä toteutettiin direktiivin vaatimukset Suomessa. Direktiivi on annettu osana yhtenäisen euromaksualueen toteutusta. Yhtenäinen euromaksualue eli SEPA aiheuttaa maksamisessa muutoksia paljon laajemmin kuin tässä työssä on käsitelty. Alueen rajausta on tullut toimeksiantajalta ja sen vuoksi muutoksia ei ole käsitelty laajemmin. Muutoksissa on keskitytty suoraveloituksessa tapahtuviin muutoksiin ja siihen miten ne vaikuttavat sekä maksajiin että laskuttajiin.

Suoraveloituksen suurimmat muutokset ovat valtakirjakäytännön muuttuminen ja maksajan mahdollisuus peruttaa toteutunut maksutapahtuma. Haastatellun asiantuntijan mukaan Suomessa ei ole vielä suunniteltu tekniikkaa niin, että suomalainen laskuttaja voisi lähettää uuden mallin mukaisen suoraveloitusaineiston. Sekä pankit että laskuttajat kehottavat maksajia siirtymään vastaanottamaan sähköisiä laskuja suoraveloituksen sijaan sekä laskuttajia vastaavasti ottamaan käyttöön sähköisen laskun lähettämisen. Laskuttajien kannalta sähköinen lasku onkin suoraveloitusta parempi vaihtoehto. Muuttuvan valtakirjakäytännön vuoksi laskuttaja ei voi varmistaa valtakirjan antajan tilinkäyttöoikeutta eikä peruutusoikeuden vuoksi voi luottaa toteutuneeseen maksutapahtumaan. Opinnäytetyössä on otettu esille myös vaihtoehdot suoraveloitukselle.

Toteutetun tutkimuksen valideettiä ja reliabiliteettiä vaikutettiin sillä, että esitettiin selkeitä kysymyksiä, joille annettiin valmiit vaihtoehtovastaukset. Tutkimus voidaan toistaa ennen kansallisen suoraveloituksen päättymistä, jos samasta aiheesta haluttaisiin uusi tulos. Tutkimus voitaisiin myös toistaa uudella vastaajaryhmän valinnalla, jos halutaan ikäjakaumaltaan laajempi tutkimustulos. Toteutetun tutkimuksen vastaajien ikäryhmiin vaikutti selvästi kyselyyn valittu toteuttamistapa ja vastaajaryhmä. Vastaaajajoukon määrä oli kuitenkin valitulla tavalla riittävä luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi.

Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että suoraveloituksen muuttuminen ei vaikuttane kuluttajien laskunmaksuun sitä huonontaan. Lähes kaikilla on käytettävissä tietokone ja useimmilla myös verkkopankkitunnukset laskujen maksamista varten. Siirtyminen sähköisen laskun vastaanottamiseen ei aiheuta ongelmia suurimmalla osalla. Vanhemmille kuluttajille, joilla ei ole käytössä tietokonetta tai verkkopankkitunnuksia, ollaan kehittämässä uutta palvelua, joka korvaisi nykyisen kansallisen suoraveloituksen. Uuden palvelun myötä käytäntö säilynee näille kuluttajille samanlaisena jatkosakin. Muutokset aiheuttavat käytännössä vain teknisiä muutoksia laskuttajille ja palveluntarjoajille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka paljon suoraveloitusta käytetään laskunmaksutapana eri ikäryhmissä ja millaiset mahdollisuudet samoilla ikäryhmillä on vastaanottaa sähköisiä laskuja. Tähän saatiin vastaukseksi, että eniten suoraveloitusta käyttävät iäkkäämmät kuluttajat ja mahdollisuudet sähköisen laskun vastaanottamiseen ovat olemassa myös iäkkäimmillä kuluttajilla. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen palveluihinsa eikä toivonut pankiltaan yhteydenottoa aiheeseen liittyvissä asioissa. Osa kuitenkin toivoi pankilta yhteydenottoa ja onkin tärkeää, että pankki on proaktiivisesti yhteydessä ja tiedottaa muutoksista. Tutkimus vahvisti sitä tietoa, joka pankeilla on jo ollut tiedossa. Asiakkaat käyttävät paljon sähköisiä palveluita ja sopeutuvat helposti niissä palveluissa tapahtuviin muutoksiin.

LÄHTEET

Ajankohtaista suoraveloituksesta. Sisäinen tiedote. Nordea Intranet.

Alhosuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

E-lasku eräsiirtona.2010. Nordean Internet-sivut. Saatavissa:

http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/appx/fin/yri/pdf/e-lasku_erasiirtona.pdf [viitattu 5.3.2011]

E-lasku verkkopankissa. 2008. Nordean Internet-sivut. Saatavissa:

http://www.nordea.fi/sitemod/upload/root/fi_org/appx/fin/yri/pdf/e-lasku_verkkopankissa_1_06062005.pdf [viitattu 5.3.2011]

Grönlund, C. Sepan vaikutuksia laskujen maksuun – Case KSS Energia. 2010. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

HE 169/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja siihen liittyviksi laeiksi.

Hurmmmeranta, M. 18.10.2010. Kuinka mummot selviävät Sepasta, kun suoraveloitus loppuu?. Artikkel. Suomen Kuvalehti. Saatavissa: <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/talous/kuinka-mummot-selviavat-sepasta-kun-suoraveloitus-loppuu> [viitattu 23.2.2011]

Joka toinen suomalainen käyttää internetiä useasti päivässä. Tilastokeskuksen Internet-sivut. Päivitetty 26.10.2010. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html [viitattu 23.2.2011]

Kirjavainen, T. 2010. Euroopan maksuliikenne muuttumassa - raportti SEPAn vaikutuksista yrityksen toimintaan. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kivelä, H. & Nordell, R. 2005. Yrittäjän Oikeutta. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Laskuttajan ohje. Versio 4.4/30.09.2009. Finanssialan keskusliitto.

Maksupalveludirektiivi. 2007. Lehistötiedote. 24.4.2007. Euroopan keskuspankin Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html> [viitattu 21.2.2011].

Maksupalveludirektiivi: mitä etuja kuluttajalle?. Euroopan komission Internet-sivut. Saatavissa: http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fi.pdf [viitattu 20.3.2011]

Maksupalveluihin liittyvä lainsäädäntö. Finanssialan keskusliitto. Päivitetty 3.5.2010. Saatavissa: http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_1292 [viitattu 21.2.2011]

Palvelukuvaus. Elisan Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.elisa.fi/asiakaspalvelu/as.cfm?o=2.00&did=8401> [viitattu 13.3.2011]

Rauta, S. 7.3.2011. Sähköpostihaastattelu.

Ruonala, M. 2008. EU-perusteos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

SEPA-suoraveloitus. Payment & Collection Services. Puhelinluento. Nordea. 30.12.2010.

SEPA Suomessa. Sisäinen tiedote. Nordea Intranet.

Suoraveloituksen maksupalautus. Sisäinen tiedote. Nordea Intranet.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Tammi.

Yhtenäinen euromaksualue yrityksille. 2009. Finanssialan keskusliitto. Helsinki.

24.4.2011

Toimitusosoite pankissa

Vastaanottopäivämäärä konttorissa

Nordea Pankki Suomi Oy
2584 Domestic Payments
Payment Operations

00020 NORDEA

Konttorin yhteystiedot

Konttorin nimi

Toimihenkilön nimi

Puhelinnumero

Maksajan tiedot

☐ Henkilöasiakas

☐ Asiakastunnus

☐ Nimi

☐ Yritysassiakas

Puhelinnumero

Jakeluosoite

Postinumero

Osoitetoimipaikka

Tilinumero, jolta suoraveloitus on tehty

Maksun yksilöintitiedot

Laskuttaja

Maksun peruste

Viite

1. Olen saanut ennakoilmoituksen laskuttajalta eli tiedon tililtäni tulevaisuudessa veloitettavasta maksun määrästä ja eräpäivästä?

☐ Kyllä ☐ Ei

2. Olen saanut ennakoilmoituksen vähintään 4 viikkoa ennen eräpäivää?

☐ Kyllä ☐ Ei

3. Suoraveloitettava määrä on sovittu suoraveloitusvaltakirjaa antaessani tai laskutuksen perusteena olevassa sopimuksessa?

☐ Kyllä ☐ Ei

4. Nyt suoraveloitettu rahamäärä ja 3 edellistä suoraveloitettua rahamäärää?

Päivämäärä

Rahamäärä

Nyt veloitettu

Edellinen veloitettu

Edellinen veloitettu

Edellinen veloitettu

24.4.2011

Perustelu maksupalautuksen vaatimisesta

Olen tietoinen siitä, että mahdollinen palautus ei vaikuta minun ja laskuttajan väliseen sopimukseen eikä poista maksuvelvollisuuttani mahdollisine viivästysseuraamuksineen ja perintäkuluineen.

Hylkäävästä päätöksestä ilmoitetaan postitse. Hyväksytystä päätöksestä ei ilmoiteta.

Allekirjoitukset

Allekirjoituspaikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kysely kuluttaja-asiakkaille

1. Olen
 - nainen
 - mies
2. Ikä
 - alle 30 v
 - 31 – 40 v
 - 41 – 50 v
 - 51 – 60 v
 - 61 v tai enemmän
3. Minulla on suoraveloituksessa laskuja
 - ei yhtään
 - 1 – 3 kpl/kk
 - 4 – 6 kpl/kk
 - 7 kpl/kk tai enemmän
4. Olen kuullut, että suoraveloitukseen tulee muutoksia ja tiedän mitä ne ovat
 - kyllä
 - en
 - olen kuullut, mutta en tiedä mitä ne ovat
5. Minulla on mahdollisuus hoitaa pankkiasioita tietokoneella
 - kyllä
 - ei
6. Minulla on on käytössä verkkopankkitunnukset pankkiasioiden hoitamista varten
 - kyllä
 - ei
7. Minulle on tarjottu laskujen sähköistä vastaanottamista
 - kyllä
 - ei
8. Saan sähköisiä laskuja
 - en yhtään
 - 1 – 3 kpl/kk
 - 4 – 6 kpl/kk
 - 7 kpl/kk tai enemmän
9. Toivoisin, että pankkini olisi minuun yhteydessä seuraavista asioista:
 - suoraveloituksen muuttuminen
 - sähköinen lasku
 - verkkopankkitunnukset
 - en toivo yhteydenottoa

Lähetäjä: Rauta, Satu
Lähetetty: 7. maaliskuuta 2011 12:57
Vastaanottaja: Susanna Partanen
Kopio: Partanen, Susanna
Aihe: VS: Kysymyksiä SEPA-suoraveloituksesta

Tässä, kommentit alhaalla.
t. satu

Lähetäjä: Susanna Partanen [mailto:susanna.partanen@kymp.net]
Lähetetty: 25. helmikuuta 2011 8:09
Vastaanottaja: Rauta, Satu
Aihe: Kysymyksiä SEPA-suoraveloituksesta

Hei!

Kerään tietoa opinnäytetyöhöni, joka käsittelee Maksupalvelulain 30.4.2010 / 290 vaikutusta suoraveloitukseen ja sitä kautta SEPA-suoraveloitusta.

Olisitko ystävällinen ja vastaisit alla oleviin kysymyksiin:

Mitä muutoksia yrityksen on tehtävä SEPA-suoraveloituksen käyttöönottoa varten?

Suomessa Nordea ei vielä edes tarjoa yrityksille mahdollisuutta siirtyä laskuttamaan SEPAsuoraveloituksella. Lain mukaan Suomessa piti toteuttaa 11/2010 mennessä maksamisen puoli SEPA-suoraveloituksen osalta. Laskuttamisen puoli Nordeassa ei vielä ole valmiina. Siten vielä en voi kommentoida mitä konkreettista yrityksissä olisi tehtävä.

Mitä kokemuksia sinulla on yritysten halukkuudesta jatkaa suoraveloituksen käyttämistä yhtenä laskunmaksuvaihtoehtona?

Massalaskuttajayritykset muutamaa poikkeusta lukuunottamatta ovat olleet halukkaita jatkamaan helppoa ja edullista kansallista suoraveloitusta laskutuksen vaihtoehtona. Tämä on mielestäni myös järkevää, sillä todennäköisesti aikanaan kun pankeilla on valmiina e-lasku kuluttajalle ilman verkkopankkia, voidaan silloiset suoraveloitusvaltakirjat siirtää uuden palvelun piiriin ns. hiljaisella hyväksynnällä. Tämä helpottaa sekä laskuttajaa että maksajaa. Palvelu pysyy täysin samana kuin mitä oli kansallisessa suoraveloituksessa, tekniikka muuttuu uudenaikaiseksi.

Millaisiin maksusuorituksiin SEPA-suoraveloitus mielestäsi sopii?

Tällä hetkellä SEPA-suoraveloitusta voi käyttää vain ulkomaiset laskuttajat. palvelu sopii rajat ylittäviin maksuihin kuten esim. ulkomaisen lehden tilausmaksuun tai loma-asunnon yhtiövastikkeen maksuun.

Miten ennustaisit nykyisten suoraveloitusasiakkaiden hoitavan maksut sen jälkeen, kun kansallinen suoraveloitus on päättynyt?

Uskon vahvasti, siihen että pankit saavat valmiiksi suunnittelemansa e-lasku kuluttajalle ilman verkkopankkia -palvelun (mikä nimi sillä sitten tulee olemaankaan) ja valtaosa nykyisistä suoraveloituksista tullaan siirtämään kyseisen palvelun piiriin.

Maksupalvelulaissa on kohta: Maksajan palveluntarjoajan on maksettava maksutapahtuman rahamäärä maksunsaajan palveluntarjoajan tilille viimeistään maksutoimeksiannon vastaanottamista seuraavana työpäivänä. Suomessa tämä käytäntö toiminee ongelmitta, mutta muualta Euroopasta tuleviin suorituksiin tämä aiheuttaa muutoksen. Onko sinulla tietoa tämän lainkohdan toteutumisesta?

Nordea
Tarkempaa tietoa muuttajalle, mutta laki on sama kaikille. Vuoden 2012 alusta alkaen euromääräiset maksut SEPA-alueella tulee liikkua vuorokaudessa rahalaitoksesta toiseen.

Kiitos vastauksistasi

Susanna Partanen

Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu / LT08A